

## Bredband | Allmänna villkor

- 1. Allmänt:** Den av abonnenten (nedan "Abbonnenten") beställda tjänsten (nedan "Tjänsten") framgår av Abonnemangsvalet. Utöver Tjänsten tillhandahåller Acon även olika tilläggstjänster, vilka kan variera från tid till annan. Tillhandahållande av Tjänsten utgör en förutsättning för tilläggstjänster. För tilläggstjänster kan det krävas att Abonnenten ingår särskilt avtal. Mellan Acon och Abonnenten skall för Tjänsten och eventuella tilläggstjänster dessa allmänna villkor gälla. De vid var tid gällande allmänna villkoren finns tillgängliga på [www.acon.se](http://www.acon.se). Abonnemangsvalet och de allmänna villkoren benämns nedan gemensamt för "Avtalet". Grundförutsättningen för att Acon skall kunna tillhandahålla Tjänsten är att Abonnenten är ansluten till det stadsnät där Acon är tjänsteleverantör (nedan "Stadsnätet"). Förutsättningarna för vilken kapacitet, kvalitet och tillgänglighet som Acon kan erbjuda Abonnenten styrs av vilken tjänst som driftsoperatören och/eller nätägaren tillhandahåller Acon.
- 2. Beställning av tjänsten:** Abonnenten, som kan vara en fysisk eller juridisk person, beställer Tjänsten genom att fylla i ett beställningsformulär och sedan skicka det till Acon. Formuläret skickas till Acon via post eller elektroniskt. Avtal avseende Tjänsten skall anses ha ingåtts när beställningsformuläret kommit Acon tillhanda. Abonnent skall vara myndig för att få ingå avtal med Acon.
- 3. Frånträdande av Avtalet:** Abonnenten har rätt att frånträda Avtalet avseende Tjänsten om Abonnenten meddelar Acon detta inom FJORTON (14) dagar från det att Avtalet ingåtts. Ångerrätten gäller dock inte i de fall då Acon erbjuder Abonnenten möjlighet att påbörja nyttjandet av Tjänsten under ångerfristen och Abonnenten samtycker till att så sker. Acon förbehåller sig rätten att inom FJORTON (14) dagar från avtalets ingående begära kreditupplysning avseende Abonnenten. Om det av kreditupplysningen framgår att Abonnenten inte kan antas fullgöra sina åtaganden gentemot Acon äger Acon rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Istället för att säga upp Avtalet får Acon begära att Abonnenten ställer tillfredsställandesäkerhet för fullgörandet av sina förpliktelser gentemot Acon. Vidare äger Acon rätt att omedelbart frånträda Avtalet om Acon finner att Tjänsten av tekniska skäl inte kan levereras till Abonnentens adress.
- 4. Anslutning till nätet:** Tillhandahållande av Tjänsten sker genom en fast anslutning till Internet från Acons anslutningspunkt i Stadsnätet till en inkopplingspunkt i Abonnentens fastighet eller lokal (nedan "Utrymme"). Inkopplingspunkten kan flyttas mot ersättning som framgår av Acons vid var tid gällande prislista. Förutom att Abonnenten måste vara ansluten till Acons nät förutsätter tillhandahållandet av Tjänsten att Abonnenten har erforderlig utrustning installerad i det Utrymme där denne skall nyttja tjänsten. Med erforderlig utrustning avses t.ex. dator, programvara, nätverkskort och nätverkskabel. Utrustningen skall, om inte annat överenskomms mellan Acon och Abonnenten, införskaffas, bekostas och installeras av Abonnenten. Abonnenten är införstådd med att uppgraderingar och/eller ändringar av Tjänsten kan komma att medföra ändringar avseende de tekniska krav som ställs på Abonnentens utrustning. Detta för att Abonnenten skall kunna utnyttja de förbättringar som en uppgradering och/eller ändring innebär. Abonnenten skall bereda Acon tillträde till dennes Utrymme i den utsträckning detta erfordras för tillhandahållandet av Tjänsten. Sådant tillträde skall ske på tid som Acon och Abonnenten kommit överens om.
- 5. Kapacitet:** Abonnenten tilldelas maximalt den kapacitet som följer av Abonnemangsvalet. Kapaciteten kan begränsas av Abonnentens utrustning, nätverksrelaterade faktorer inom Stadsnätet, totalt kapacitetsutnyttjande i Acons nät samt att andra nät på Internet som är utanför Acons kontroll kan ha lägre tillgänglig kapacitet än Acon. Abonnentens kapacitet kan dock aldrig vara högre än Abonnentens avtalade anslutningshastighet gentemot Stadsnätet. Vissa av de tilläggstjänster som Acon tillhandahåller måste när de används tilldelas konstant kapacitet för fungera tillfredsställande. Om Acon och Abonnenten ingår avtal om leverans av sådana tilläggstjänster äger Acon därför rätt att vid tilldelningen av kapacitet prioritera sådana tilläggstjänster i förhållande till Abonnentens övriga tjänster. Detta gäller även om sådan prioritering inverkar på kapaciteten hos övriga tjänster.
- 6. Användning av tjänsten:** Abonnenten får endast använda Tjänsten för eget bruk. Abonnenten får inte vidareförsälja eller vidareförmedla kapacitet till tredje part. Abonnenten svarar ensam i förhållande till Acon för aktiviteter som vidtas av denne och dem som Abonnenten ger möjlighet att använda Tjänsten. Abonnenten är skyldig att vid användandet av Tjänsten iakttä gällande lagar och regler. Abonnenten får inte använda Tjänsten på ett sådant sätt att Acon eller annan drabbas av olägenhet eller skada. Abonnenten får heller inte använda Tjänsten till att bereda eller försöka bereda sig otillbörlig åtkomst till anslutna nät eller dataresurser, såväl Acons som annans, eller obehörigen ta del av, använda, förstöra, förvanska eller vidarebefordra information från nämnda källor. Härutöver får Abonnenten inte vid användandet av Tjänsten dölja eller försöka dölja sin användaridentitet. Vid eventuella störningar i nätet eller misstanke om missbruk av nätet äger Acon rätt att utan föregående meddelande till Abonnenten övervaka trafiken i nätet. Till nätet får endast anslutas sådan utrustning som får anslutas till allmänt tillgängliga datanät. Om av Abonnenten ansluten utrustning stör kommunikationen i nätet är Abonnenten skyldig att på uppmaning från Acon omedelbart koppla ur den störande utrustningen. Om Tjänsten används i strid med Avtalet svarar Abonnenten för den skada som därigenom kan åsamkas Acon. Detta inkluderar att hålla Acon skadeslöst för eventuella krav som tredje man kan komma att framställa mot Acon på grund av Abonnentens avtalsstridiga nyttjande av Tjänsten.
- 7. Avgifter och betalning:** Det åligger Abonnenten att betala för vid var tid gällande avgifter för Tjänsten. Betalningsskyldighet uppkommer då Tjänsten gjorts tillgänglig för Abonnenten och Abonnenten underrättats om detta. Acon äger rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet till annan. Betalning skall ske mot faktura. Abonnemangsvavgiften och andra löpande avgifter faktureras månadsvis. Betalning skall ske i svensk valuta och betalas till det bank- eller Plusgirokonto som anges på respektive faktura. Betalning skall vara Acon tillhanda senast på den förfallodag som anges på respektive faktura. Vid utebliven betalning gäller följande. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen (1975:635). Vidare äger Acon att påföra Abonnenten vid var tid lagstadgad påminnelseavgift, inkassoavgift samt därmed jämförlig avgift. Härutöver har Acon rätt att stänga av Tjänsten intill dess att full betalning erlagts. Abonnenten är inte befriad från betalningsskyldighet för Tjänsten under avstängningsperioden. Om Abonnenten anser att en faktura är felaktig skall Abonnenten meddela detta till Acon inom skälig tid. Skälig tid skall, om inte särskilda skäl föreligger, anses vara inom SJU (7) dagar från det att fakturan kommit Abonnenten tillhanda. Om meddelande om felet inte är Acon tillhanda inom föreskriven tid förfaller Abonnentens rätt att göra invändningar mot fakturan.
- 8. Avbrott och driftsstörningar m.m.** Acons nät och därtill hörande utrustning kan från tid till annan tas ur bruk för att åtgärda (nedan "Åtgärd") som t.ex. underhåll, service, och omkonfigurering skall kunna vidtas. Acon förbehåller sig rätten att göra avbrott i tillhandahållande av Tjänsten för att vidta sådan Åtgärd. Sådana avbrott skall i möjligaste mån inplaneras på tider när nyttjandet av Tjänsten normalt sett är lågt. Vid Åtgärd av mer omfattande karaktär skall Acon informera Abonnenten minst FJORTON (14) dagar i förväg. Med omfattande karaktär avses Åtgärd som innebär att avbrottet i tillhandahållandet av Tjänsten överstiger FEM (5) timmar. Om fel eller avbrott uppstår i Tjänsten skall Acon åtgärda avbrottet inom skälig tid från det att Abonnentens felanmälan kommit Acon tillhanda. Tjänsten är en anslutning till Internet och Abonnenten är införstådd med att tillfälliga avbrott och fördröjningar på Internet inte utgör ett fel eller avbrott i Tjänsten. Acon har ingen skyldighet att åtgärda fel eller avbrott som ligger utanför Acons kontroll som t.ex. fel eller avbrott i Stadsnätet eller externt nät. Acon har inte heller någon skyldighet att åtgärda fel eller avbrott om detta hindras på grund av omständigheter utanför Acons kontroll som t.ex. olyckshändelse, explosion, väpnad konflikt eller liknande tillstånd, upplopp, brand, blixtnedslag, översvämning, läckage, elavbrott, konflikt på arbetsmarknad, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet samt nyttillkommen eller ändrad lagstiftning. Felanmälan kan göras dygnet runt alla dagar på året genom att ringa 0950-277 40. Felavhjälpning som Acon enligt Avtalet svarar för sker under kontorstid, dvs. mellan kl 08.00 och 17.00 (svensk tid), måndag till fredag med undantag för svenska helgdagar då någon felavhjälpning inte sker. Fel eller avbrott i Tjänsten som Acon enligt Avtalet svarar för skall avhjälpas utan kostnad för Abonnenten. Om emellertid Acon efter felanmälan från Abonnenten kan konstatera att det inte föreligger något fel som Acon enligt Avtalet svarar för åligger det Abonnenten att ersätta Acon för bolagets kostnader till följd av felanmälan enligt Acons vid var tid gällande prislista.

**9. Avtalstid & Uppsägning:** Avtalet gäller från det att Avtalet ingåtts och gäller under den avtalstid som framgår av Abonnementensavtalet, dvs. under den bindningstid som anges i Abonnementensavtalet. Om Avtalet inte sägs upp senast TRE (3) månader före avtalstidens utgång löper det vidare på obestämd tid men kan av endera parten sägas upp till upphörande vid det månadsskifte som inträffar närmast efter TRE (3) månader från uppsägningen. Det innebär att uppsägningstiden efter det att bindningstiden gått ut är innevarande månad plus tre månader. Uppsägning av Avtalet skall ske skriftligen.

**10. Onormalt nyttjande:** Om Abonnenten i onormal omfattning nyttjar Tjänsten äger Acon rätt att omedelbart begränsa Abonnentens uppkoppling. Det åligger Acon att utan oskäligt dröjsmål underrätta Abonnenten om att dennes uppkoppling mot Internet begränsats samt skälet till detta. Begränsning till följd av överskridande av avtalad trafikmängd eller onormalt nyttjande berättigar inte Abonnenten till nedsättning av abonnemangsavgiften.

**11. Avstängning av Tjänsten-** Acon äger rätt att med omedelbar verkan och tillsvidare stänga ned Tjänsten **a)** om betalning för Tjänsten inte är Acon tillhanda på förfallodagen, **b)** om Abonnentens uppkoppling mot Internet begränsats till följd av att denne i onormal omfattning nyttjar Tjänsten (enligt punkten 10 ovan) och detta inte upphör omedelbart efter det att underrättelse om det onormala nyttjandet kommit Abonnenten tillhanda, **c)** om det framkommer att Abonnenten inte följer de regler som enligt punkten 6 ovan gäller för användandet av Tjänsten, eller **d)** om Abonnenten i övrigt missbrukar Tjänsten. Abonnenten är inte befriad från betalningsskyldighet för Tjänsten under avstängningstiden. Föreligger inte grund för uppsägning av Tjänsten (se punkten pt 12 nedan) skall Acon öppna Tjänsten så snart Abonnentens avtalsstridiga agerande har upphört.

**12. Förtida upphörande-** Utöver vad som stadgas härom i andra delar av dessa allmänna villkor äger Acon rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande **a)** om betalning för Tjänsten inte är Acon tillhanda senast FJORTON(14) dagar efter förfallodagen, **b)** om Abonnenten väsentligen agerat i strid med de regler som enligt punkten 6 ovan gäller för användandet av Tjänsten, **c)** om Abonnenten i övrigt väsentligen missbrukar Tjänsten, **d)** om Abonnenten i väsentligt avseende bryter mot andra delar av Avtalet än punkten 6 ovan och inte vidtar full rättelse inom SJU (7) dagar från det att skriftlig anmodan att vidta rättelse kommit Abonnenten tillhanda, **e)** om Abonnenten försätts i konkurs, inleder skuldsanering/företagsrekonstruktion eller om det annars skäligen kan befaras att Abonnenten kommit på obestånd, eller **f)** om Acons rätt att nyttja Stadsnätet i en sådan utsträckning som behövs för tillhandahållandet av Tjänsten upphör.

**13. Ansvarsbegränsning:** Abonnenten har med de begränsningar som anges nedan rätt till ersättning för direkt skada som Acon, eller annan som Acon svarar för, vid tillhandahållandet av Tjänsten genom vårdslöshet orsakat. Med direkt skada avses skäligen och verifierade merkostnader som Abonnenten orsakats. Acons ansvar för skada är per år begränsat till summan av TOLV (12) månadsavgifter för Tjänsten. Acon ansvarar inte för indirekta förluster som t.ex. utebliven vinst eller motsvarande i Abonnentens eller annans näringsverksamhet, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man, utebliven nytta av Avtalet samt förlust av data eller information. Vidare är Acon befriad från ansvar för skada som orsakats av händelser utanför Acons kontroll, såsom t.ex. avbrott i Stadsnätet eller externt nät, fel orsakat av driftoperatör och/eller nätägare, fel i Abonnentens utrustning som inte beror på Acon, fel som beror på Abonnenten eller något förhållande på dennes sida, olyckshändelse, explosion, väpnad konflikt eller liknande tillstånd, upplopp, brand, blixtnedslag, översvämning, läckage, elavbrott, konflikt på arbetsmarknad, myndighetsåtgärd eller underlåtenhet samt nytillkommen eller ändrad lagstiftning. Ersättningskrav mot Acon skall framföras inom skäligen tid från det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Skäligen tid skall i normalfall anses vara TRE (3) månader. Om Abonnenten inte framställt ersättningskrav mot Acon inom föreskriven tid förfaller abonnentens rätt att göra kravet gällande.

**14. Personuppgifter:** Genom att lämna begärda personuppgifter i samband med Avtalets ingående samtycker Abonnenten till den behandling av information som anges nedan. Det är frivilligt att lämna informationen men Abonnenten är införstådd med att Avtal inte kan ingås om begärda personuppgifter inte lämnas. Acon är ansvarigt för abonnentregistret. Utöver de uppgifter som Abonnenten lämnar i samband med ingäendet av Avtalet samlar Acon förtäpande i uppgifter om Abonnenten i samband med dennes användande av Tjänsten. Uppgifterna om Abonnenten samlas in och behandlas i syfte att ansluta och tillhandahålla Tjänsten, administrera Avtalet, för affärs- och produktutveckling, för marknadsföringsändamål samt för fakturering. För utförandet av Tjänsten och administration av Avtalet kan personuppgifter komma att lämnas ut till tredje man, t.ex. inkassobolag eller fastighetsägare. Abonnenten kan när som helst återkalla sitt samtycke genom att meddela detta till Acon. Om samtycket återkallas äger Acon rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Acon äger dock inte rätt att säga upp Avtalet om Abonnenten endast återkallar sitt samtycke vad gäller Acons behandling av personuppgifter för marknadsföringsändamål.

**15. Ändringar:** Acon har alltid rätt att vidta ändringar i Avtalet eller Tjänsten som är av ringa betydelse för Abonnenten samt att göra justeringar i sin prislista. Sådana ändringar träder i kraft omedelbart och Acon är inte skyldigt att underrätta Abonnenten om sådana ändringar för att de skall vara gällande för Abonnenten. För andra ändringar gäller följande. Acon äger rätt att höja priset för Tjänsten om Acons kostnad för att distribuera Tjänsten ökar till följd av ändring i lag eller annan författning, myndighets beslut, ändrade skatter eller allmänna avgifter, valutaförändringar, ändrade avgifter till underleverantörer eller annan omständighet som medför att Acons kostnad för att tillhandahålla Tjänsten ökar. Acon äger vidare rätt att förändra villkoren i övrigt om det är påkallat av ändring av lag eller annan författning, av myndighetsbeslut eller av att Acon blir uppköpt av, köper upp eller går samman med annat bolag. Ändringar träder i kraft TRE (3) månader efter det att meddelande om förändringen kommit Abonnenten tillhanda. Vid ändring äger Abonnenten rätt att, senast EN (1) månad före det att ändringen träder i kraft, säga upp Avtalet till upphörande till den dag då ändringen träder i kraft. Om Abonnenten inte sagt upp Avtalet senast EN (1) månad före det att ändringen träder i kraft skall Abonnenten anses ha accepterat förändringen.

**16. Meddelanden m.m.** Faktura, uppsägning eller andra meddelanden inom ramen för Avtalet skall ske skriftligen på svenska genom brev eller e-post till, vad gäller kunden, den adress/e-postadress som denne uppgett vid beställningen av Tjänsten eller senare genom skriftligt meddelande till Acon ändrade adress samt, vad gäller Acon, den adress/e-postadress som vid var tid anges på [www.acon.se](http://www.acon.se).

Ett meddelande som avsänts med brev eller e-post skall anses ha kommit den andra parten tillhanda FEM (5) dagar efter det att avlämnats för postbefordran/avsänts eller vid den tidigare tidpunkt då motparten bekräftar mottagandet av meddelandet. Det åligger Abonnenten att underrätta Acon om adressändring. Sådan adressändring skall meddelas Acon på det sätt som föreskrivits ovan, dvs. per post eller e-post. Vid kontakter med Acon skall Abonnenten alltid ange namn och kundnummer. Abonnenten åtar sig att regelbundet besöka hemsidan [www.Acon.se](http://www.Acon.se) för att hålla sig uppdaterad om uppgraderingar och/eller ändringar i Tjänsten, Avtalet samt tilläggstjänster.

**17. Tillämplig lag och tvist:** På Avtalet skall svensk lag tillämpas. Tvister mellan Acon och Abonnenten i anledning av Avtalets tillkomst, tillämpning eller tolkning, så ock annan tvist som har sin upprinnelse i Avtalet, skall alltid inledningsvis söka lösas genom förhandlingar mellan parterna. Om parterna inte kan enas kan tvisten avgöras av Allmänna reklamationsnämnden i den mån nämnden är behörig pröva tvisten och den lämpar sig för nämndens prövning. Acon åtar sig i dessa fall att följa Allmänna reklamationsnämndens rekommendation. Om Allmänna reklamationsnämnden inte avgör tvisten, skall tvisten avgöras av allmän domstol.

**18. Support:** Acon tillhandahåller fri support vad avser Tjänsten. Denna support tillhandahålls via Internet, e-mail och telefon. Om Abonnenten inte själv kan komma tillrätta med problemet har Acons support öppet mellan kl 08.00 och 17.00 (svensk tid), måndag till fredag. Undantag är svenska helgdagar då supporten har stängt. Acon tillhandahåller inte fri support avseende utrustning som Abonnenten ansvarar för, dvs. utrustning som t.ex. dator, programvara, nätverkskort, bredbandsrouter och nätverk. Support avseende sådan utrustning kan dock tillhandahållas Abonnenten mot ersättning enligt Acons vid var tid gällande prislista.